

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan ilmu teknologi begitu cepat meningkat. Cara kerja di setiap organisasi senantiasa mengalami perubahan dan perkembangan semakin canggih. Berbagai cara ditempuh oleh perusahaan agar dapat bertahan dan berkembang dalam proses operasinya. Bagi para pemimpin harus dapat mencari solusi dalam menghadapi berbagai hambatan dan masalah yang pastinya akan muncul seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut.

Ada banyak faktor yang membuat suatu perusahaan dapat terus menjalankan operasinya, yaitu alam, modal, tenaga kerja dan keahlian. Keempat faktor tersebut saling terkait dan tidak berdiri sendiri, melainkan harus saling mendukung demi tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Tetapi dari keempat faktor tersebut, faktor tenaga kerja atau manusialah yang terpenting karena manusia merupakan penggerak segala aktivitas yang ada pada perusahaan.

Titik berat pengelolaan sebuah perusahaan adalah sumber daya manusianya yaitu pegawai. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Suatu perusahaan akan tersendat dalam beroperasi tanpa peran serta yang aktif dari karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki oleh perusahaan sangat canggih, karena peralatan-peralatan canggih yang dimiliki oleh perusahaan

difungsikan hanya sebagai pendukung setiap aktivitas dan proses dari pelayanan perusahaan.

Pegawai ketepatan menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan sesuai dengan tanggung jawabnya. Kinerja pegawai dapat tercermin pada tingkah laku dan sikap pegawai terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, Apabila Pegawai optimis, bergairah dan mempunyai pelayanan yang tinggi, maka pegawai tersebut mempunyai kinerja yang tinggi, sebaliknya apabila kinerja pegawai itu rendah maka akan dihubungkan dengan rasa kekecewaan, pelayanan rendah, kurang tenang dan hasil kerja kurang baik.

Pemberian pelayanan umum yang di lakukan oleh negara melalui aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping abdi negara. Agar tercipta keseragaman pola dan langkah dalam memberikan pelayanan maka di buatlah suatu pedoman tata laksana pelayanan umum yang digunakan sebagai acuan umum bagi seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat atau daerah termasuk badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD) dalam mengatur tata laksana pelayanan umum yang di berikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat diberbagai bidang.

Perusahan Daerah Air Minum (PDAM) Bekasi adalah badan usaha milik negara (BUMN) yang melaksanakan usaha penyediaan air bersih dan mempunyai andil yang cukup besar terhadap pembangunan nasional. tugas pokok, PDAM Adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat umum yaitu berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan bidang Air bersih sesuai dengan kemajuan

teknologi. realisasinya adalah memperluas daerah jangkauan air bersih sampai ke pedesaan.

Pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi issue sentral telah memaksa semua pihak, baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaanya.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratik memiliki hak untuk dilayani. Adalah kewajiban pejabat-pejabat dan pegawai-pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan para warga itu. Namun, Perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang era reformasi ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan publik. Harapan masih sangat jauh bahwa warga masyarakat bisa memperoleh akses yang lapang kearah pelayanan yang baik dan berkualitas.

Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi telah berupaya memberikan kualitas pelayanan pembayaran rekening air terbaiknya. Namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan

kualitas pelayanannya tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Bekasi.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bekasi adalah Perusahaan Daerah yang bekerja di bidang pelayanan khususnya di daerah bekasi. Dalam era teknologi yang semakin canggih maka PDAM memerlukan kinerja dan manajemen yang baik dalam berbagai bidang, misalnya dalam bidang Pembayaran Rekening. Karena pembayaran rekening pada kantor PDAM adalah kegiatan rutin dan sangat penting dalam setiap bulan yang harus dilakukan. Dengan pembayaran rekening tersebut Perusahaan mendapatkan pendapatan dari pelanggan yang telah menggunakan jasa PDAM.

Parasuraman dkk, dalam (Tjiptono,2005:156-159) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut *Servqual (Service Quality)*. Pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi, yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan. Hasil penelitian Parasuraman dkk dalam Tjiptono tersebut menunjukkan bahwa dimensi dan atribut model *Servqual* yang digunakan untuk pengukuran kualitas adalah dimensi keandalan, daya tanggap, kenyamanan/jaminan, empati, dan bukti fisik.

Dalam Manajemen Kinerja sektor Publik kualitas pelayanan dipengaruhi antara lain:

1. Kecepatan pelayanan;
2. Kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas;
3. Keramahan dan kesabaran staf dalam melayani;
4. Staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan; Dan

5. Keamanan dan kenyamanan.

Sedangkan dalam menentukan indikator kinerja sektor publik perlu dipertimbangkan indikator biaya (*cost of service*), dan tingkat utilisasi (*utilization rate*) yang sifatnya kuantitatif, juga ada mencakup indikator yang sifatnya kualitatif seperti indikator kualitas pelayanan dan standar pelayanan (*quality and standards*), yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya.

Indikator lainnya menurut Zeithaml dalam Kurniawan menyangkut cakupan pelayanan (*service coverage*) dan kepuasan pelanggan (*citizen's satisfaction*). Secara garis besar indikator kualitas pelayanan terdiri antara lain: *reliability* (keandalan), *responsibility* (kemampuan merespon), *assurance*, *empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud), *credibility* (kejujuran), *competence* (pengetahuan dan ketrampilan), *access* (kemudahan hubungan), *courtesy* (perilaku), *security* (keamanan) dan lain sebagainya. (Kurniawan, 2009:59)

Pelayanan umum atau publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2004 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang RI No. 25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional

(PROPENAS) perlu dilaksanakan survey kepuasan pelanggan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan pelanggan akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap bagian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun kenyataannya, kualitas Pelayanan yang di berikan Pegawai PDAM mendapatkan penilaian tidak baik dari masyarakat/pelanggan khususnya. Hal ini di sebabkan banyaknya pelayanan yang terlambat dan berbelit-belit dalam pembayaran rekening air di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

Oleh karena itu, di butuhkan kinerja yang baik di setiap unsur-unsur pegawai PDAM. Kinerja merupakan suatu momen yang harus di pahami sebagai suatu ukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan .Kinerja dalam suatu perusahaan sangatlah penting karena kinerja merupakan suatu prestasi kerja. .

Melihat fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menuangkannya dalam bentuk laporan skripsi dengan judul: **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN REKENING AIR DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BHAGASASI BEKASI.**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang dan uraian tersebut di atas penulis mencoba mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh PDAM Bekasi kepada pelanggan, dirasa perlu ditingkatkan, hal ini dikarenakan adanya rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.
2. Adanya sistem prosedur pembayaran rekening air yang berbelit-belit dan memakan waktu yang relatif lama.
3. Masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Bekasi kepada masyarakat/pelanggan
4. Adanya faktor penghambat Bagi PDAM dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Dalam Pembayaran Rekening Air.
5. Pegawai lebih mengutamakan untuk bekerja mencari nafkah sehingga kesadaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran rekening air masih kurang
6. Masih kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air di PDAM
7. Adanya sikap kurang tanggap dari pelanggan dalam memberikan kualitas pelayanan di PDAM.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka di rumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh produktivitas terhadap kualitas pelayanan pembayaran rekening air perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi?

2. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kualitas pelayanan pembayaran rekening air perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi?
3. Seberapa besar pengaruh responsivitas terhadap kualitas pelayanan pembayaran rekening air perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi?
4. Seberapa besar pengaruh responsibilitas terhadap kualitas pelayanan pembayaran rekening air perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi?
5. Seberapa besar pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan pembayaran rekening air di perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi?
6. Seberapa besar pengaruh produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas secara simultan terhadap kualitas pelayanan pembayaran rekening air perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, maka penulis merusmuskan beberpa tujuan diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Seberapa besar pengaruh produktivitas terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening air di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi.

2. Untuk menganalisis Seberapa besar pengaruh responsivitas terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening air di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis berharap dapat memeberikan manfaat bagi berbagai pihak diantaranya :

1. Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi perusahaan Daerah air minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi dalam hal kineja pegawai dalam kualitas pelayanan pembayaran rekening air.

2. Penulis

menambah pengetahuan, wawasan bagi penulis khususnya mengenai kineja pegawai dalam kualitas pelayanan pembayaran rekening air dan sebagai bahan untuk menerapkan serta membandingkan pengetahuan yang didapat penulis selama dibangku kuliah dengan kenyataan dilapangan.

3. Akademik

Diharapkan penelitian ini memberikan informasi bagi bahan literatur dan sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan wawasan yang berhubungan dengan ilmu administrasi Negara, khususnya mengenai kineja pegawai.

1.6 Kerangka Pemikiran

Dalam suatu perusahaan, Kinerja dalam perusahaan/organisasai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan/ organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka

untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Dengan kata lain, kinerja perorangan dan kinerja kelompok sangat mempengaruhi kinerja perusahaan atau perusahaan secara keseluruhan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan tersebut.

Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu perusahaan atau organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu. Kinerja dapat diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut memiliki kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa adanya tujuan serta target, kinerja seseorang atau organisasi tidak dapat diketahui karena tidak ada tolok ukurnya.

Menurut Dessler, kinerja merupakan prosedur yang meliputi (1) penetapan standar kinerja, (2) penilaian kinerja aktual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar ini, (3) memberi umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi.

Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2004 :9)

Bahwa dari pernyataan di atas, dapat di ketahui bahwa untuk mengetahui optimal atau tidaknya suatu kinerja dapat dilihat dari indikator-indikator yang timbul dan yang di gunakan untuk mengukur kinerja pegawai tersebut.

Hal ini sesuai yang di ungkapkan oleh Agus Dwiyanto (2006 : 50-51) mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur kinerja yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas, bahwa produktivitas tidak hanya mengukur efektivitas pelayanan. Dan pada umumnya dipahami sebagai ratio input dan output.
2. Kualitas layanan, maksudnya bahwa kualitas dari pelayanan yang di berikan sangat penting untuk di pertahankan.
3. Responsivitas, maksudnya bahwa birokrasi harus memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, maksudnya bahwa pelaksanaan kegiatan harus di lakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun yang implisit.
5. Akuntabilitas, maksudnya bahwa seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi tunduk kepada para pejabat politik yang di pilih oleh rakyat, dimana para pejabat politik tersebut dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat.

Berdasarkan pendapat yang di kemukakan ole pendapat ahli di atas maka untuk mengukur kinerja ternyata dapat dilakukan dengan menggunakan lima

indikator antara lain produktivitas, kualitas pelayanan responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Maka dapat di artikan bahwa kinerja pegawai yang baik dalam suatu perusahaan/organisasi melaksanakan tugasnya dengan baik dengan pengalaman-pengalaman yang di ketahuinya dalam melaksanakan pelayanan yang cepat, dan tidak berbelit-belit kepada masyarakat.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan perusahaan/pemerintahan (Rachmadi, 2008: 5).

Secara teoritis, Sianipar dalam bukunya manajemen pelayanan publik menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”.(Sianipar, 1999:23)

Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

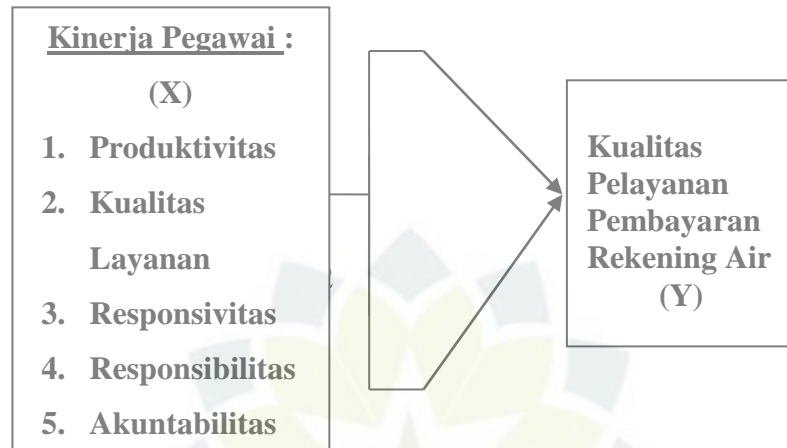
1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Kualitas layanan ciri-ciri dapat dievaluasi dalam lima dimensi, yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

(Ratminto & Winarsih, 2008:175)

1. Keandalan (*reliability*), setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan.
3. Jaminan (*assurance*), setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang di berikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan.
4. Empati (*emphaty*), setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan
5. Bukti fisik (*tangible*), pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau di gunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat di rasakan membantu pelayanan yang di terima oleh orang yang menginginkan pelayanan tersebut.

Gambar .1.1
Paradigma Penelitian



1.7 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka penulismengemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. $H_o: \rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara produktivitas terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

$H_a: \rho \neq 0$ Terdapat pengaruh antara produktivitas terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

2. $H_o: \rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

$H_a: p \neq 0$ Terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

3. $H_o: p = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara responsivitas terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

$H_a: p \neq 0$ Terdapat pengaruh antara responsivitas terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi

4. $H_o: p = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara responsibilitas terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

$H_a: p \neq 0$ Terdapat pengaruh antara responsibilitas terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

5. $H_o: p = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

$H_a: p \neq 0$ Terdapat pengaruh antara responsibilitas terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.

6. $H_0: \rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas secara simultan terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi

$H_a: \rho \neq 0$ Terdapat pengaruh antara produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas secara simultan terhadap kualitas pelayanan dalam pembayaran rekening di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi

